

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING*  
(STUDI PADA PERAWAT RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM  
SEMARANG)**

**ABSTRACTS**

Panti Wilasa Citarum Hospital is one of the health institutions such as hospitals that are under the governance of the Christian Foundation for Public Health (Yakkum). The problem that currently happening in the Panti Wilasa Citarum Hospital is nurse performance is not optimal due to the high levels of work stress of the nurses. This was reflected in the high turnover rate of nurses in Hospitals Panti Wilasa Citarum during 2013. As many as 16 persons or 9.25% of nurses who left her job as a nurse at the Panti Wilasa Citarum Hospital.

The purpose of this study was to analyze the effect of workload and social support on employee performance with work stress as moderation. The data required to test the influence between these variables was obtained through a questionnaire distributed to 100 nurses at the Panti Wilasa Citarum Hospital. Results of data collection then analyzed using Structural Equation Modeling (SEM).

Results of hypothesis testing showed that workload is not statistically proven to have significant effect on work stress, social support is statistically proven to have significant and negative effect on job stress, workload is statistically proven to have significant and negative effect on employee performance, social support is statistically proven to have significant and positive effect on employee performance, and work stress is statistically proven to have significant and negative effect on employee performance.

**Keywords : workload, social support, work stress, employee performance**

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk di era modern ini, permintaan akan tenaga kerja profesional di bidang kesehatan pun juga bertambah banyak. Di situ, peran rumah sakit sebagai organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan sangatlah diperlukan.

Rochmanadji (2009) menyatakan bahwa rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang unik dan serba padat, yaitu padat usaha, padat modal, padat kemutakhiran ilmu teknologi, padat sumber daya manusia (SDM), dan padat profesi karena berhadapan dengan dampak internal multi usaha rumah sakit, yaitu padat masalah.

Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit. Tim keperawatan merupakan orang – orang yang menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam secara terus-menerus, sehingga dalam hal ini mutu dari pelayanan rumah sakit sangat bergantung pada tim keperawatan tersebut.

Agar dapat melakukan kegiatan keperawatan dengan baik, seorang perawat harus memiliki kinerja yang baik. Kinerja karyawan yang semakin baik diharapkan dapat membawa dampak yang positif dalam meningkatkan kinerja organisasi (Marhaeni Wahyu Handayani & Suhartini, 2005).

Dukungan sosial sangat diperlukan oleh karyawan guna mengurangi stres kerja (Deeter, 1997; Farhati & Rosyid, 1996; Ray & Miller, 1994). Semakin besar dukungan sosial yang diterima akan semakin rendah tingkat stres kerjanya. Selain berpengaruh negatif terhadap stres kerja, dukungan sosial juga berpengaruh terhadap kinerja.

Beban kerja yang berlebihan terjadi ketika karyawan diharapkan untuk melakukan lebih banyak tugas pekerjaan dibandingkan waktu yang tersedia. Menurut Hauck et al (2008) dan Cox Fuenzalina et al (2006), penambahan dan pengurangan beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan di lingkungan pelayanan kesehatan, yakni Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang, sebab melalui wawancara pendahuluan dengan bagian sumber daya

manusia, diperoleh informasi bahwa karyawan berpindah / keluar cukup sering terjadi di rumah sakit ini, terutama tenaga paramedis perawat.

**Tabel 1**  
**Data Turnover Tenaga Perawat Tahun 2013**  
**Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang**

<b>Bulan</b>	<b>Masuk</b>	<b>%</b>	<b>Keluar</b>	<b>%</b>	<b>Jumlah Perawat*</b>
Januari	0	0,00	2	1,16	173
Februari	0	0,00	0	0,00	
Maret	0	0,00	1	0,58	
April	0	0,00	3	1,73	
Mei	0	0,00	0	0,00	
Juni	15	8,67	1	0,58	
Juli	0	0,00	2	1,16	
Agustus	2	1,16	1	0,58	
September	0	0,00	0	0,00	
Oktober	0	0,00	2	1,16	
November	0	0,00	3	1,73	
Desember	0	0,00	1	0,58	
	17	9,83	16	9,25	

\*per Januari 2013

Sumber: Dari data Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang

Permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut: 1.) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat rumah sakit? 2.) Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja perawat rumah sakit? 3.) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat rumah sakit? 4.) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja perawat rumah sakit? 5.) Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap stres kerja perawat rumah sakit?

Pada penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai: 1.) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat rumah sakit. 2.) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja perawat rumah sakit. 3.) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat rumah sakit. 4.) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja perawat rumah sakit. 5.) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja perawat rumah sakit.

## **TELAAH PUSTAKA**

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan. Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan individual, yaitu: (1) kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaan tersebut, (2) tingkat usaha yang dilakukan, serta (3) dukungan organisasi (Mathis dan Jackson, 2006). Kinerja karyawan dapat ditingkatkan apabila ketiga faktor tersebut ada dalam diri karyawan, dan kinerja karyawan akan berkurang atau menurun apabila salah satu faktor tersebut tidak ada.

Menurut Bernardin (1993, dalam Edwardin, 2006) terdapat enam dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, antara lain:

1. Kualitas. Tingkat di mana hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu pekerjaan tersebut.
2. Kuantitas. Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam unit atau jumlah pekerjaan yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Tingkat suatu pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu dilihat dari hasil *outputnya* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain.

4. Efektivitas. Tingkat penggunaan sumber daya organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian dari setiap unitnya dalam penggunaan sumber daya tersebut.
5. Kemandirian. Tingkat di mana seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari pengawas, atau meminta campur tangan pengawas guna menghindari hasil yang merugikan.
6. Komitmen kerja. Tingkat di mana karyawan mempunyai komitmen kerja dan bertanggung jawab terhadap organisasi.

### **Beban Kerja**

Marquis dan Huston (2000) mendefinisikan beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas disuatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja dapat berupa beban kerja kuantitatif maupun kualitatif. Mayoritas yang menjadi beban kerja pada beban kerja kuantitatif adalah banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, sedangkan beban kualitatif adalah tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan asuhan kepada pasien.

Menurut Ivancevich *et al* (2006), kelebihan beban terdiri dari 2 jenis: kualitatif atau kuantitatif. Kelebihan beban kualitatif muncul ketika orang merasa kurang memiliki kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaannya atau bahwa standar kinerja yang ditetapkan terlalu tinggi. Kelebihan beban kuantitatif dihasilkan dari terlalu banyaknya hal yang harus dilakukan atau tidak terdapatnya cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Ketika organisasi berusaha untuk meningkatkan produktivitas sambil menurunkan jumlah tenaga kerja, kelebihan beban kuantitatif meningkat (dan juga stres). Dari sudut pandang kesehatan, berbagai studi telah menunjukkan bahwa kelebihan beban kuantitatif dapat menyebabkan perubahan biokimia tubuh terutama peningkatan kadar kolesterol.

## **Dukungan Sosial**

Menurut House dan Wells (1978) dalam Russel *et al* (1989) dukungan sosial adalah suatu transaksi interpersonal yang melibatkan *affirmation* atau bantuan dalam bentuk dukungan emosi, dukungan penilaian, dukungan informasi dan dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial.

Berdasarkan bentuk dukungan sosial terdiri dari: a). Dukungan emosional: perilaku memberi bantuan dalam bentuk sikap memberi perhatian, mendengarkan dan simpati terhadap orang lain. Dukungan emosional ini tampak pada sikap menghargai, percaya, peduli dan tanggap terhadap individu yang didukungnya. Dukungan ini yang paling sering muncul pada interaksi sosial antar individu. b). Dukungan instrumental: merupakan bantuan nyata dalam bentuk merespon kebutuhan yang khusus seperti pelayanan barang dan bantuan finansial. c). Dukungan informasi: berupa saran, nasehat atau berupa *feed back* yang individu yang didukungnya. d). Dukungan penilaian: berupa penilaian yang berisi penghargaan yang positif, dorongan maju atau persetujuan terhadap gagasan atau perasaan pada individu yang lainnya. (Beehr *et al*, 2003).

Berdasarkan sumber dukungan, dukungan sosial ada tiga macam yaitu: dari pasangan hidup ( suami atau istri ), keluarga, rekan kerja dan atasan. Dukungan sosial ini didapat dari mereka yang secara signifikan berpengaruh terhadap individu (Ray dan Milller, 1994, h.363). Dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat mereduksi beban yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan dari pasangan hidup yaitu dari suami atau istri dan keluarga lebih berperan pada dukungan emosional (Parasuraman, 1992 dalam Farhati, 1996, h. 5).

## **Stres Kerja**

Stres kerja adalah suatu respon adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang (Ivancevich dan Matteson, 2004).

Konsekuensi stres yang muncul lewat berbagai stresor dapat dibagi menjadi 3 kategori umum yaitu: (Robbins, 2006)

### 1. Gejala Fisiologis

Sebagian besar perhatian dini atas stres dirasakan pada gejala fisiologis. Hasil riset yang dilakukan memandu pada kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung. Hubungan antara stres dan gejala fisiologis tertentu tidaklah jelas. Kalau memang ada, pasti hanya sedikit hubungan yang konsisten ini terkait dengan kerumitan gejala-gejala dan kesulitan untuk secara obyektif mengukurnya. Tetapi yang lebih relevan adalah fakta bahwa gejala fisiologis mempunyai relevansi langsung yang kecil sekali bagi perilaku organisasi.

### 2. Gejala Psikologis

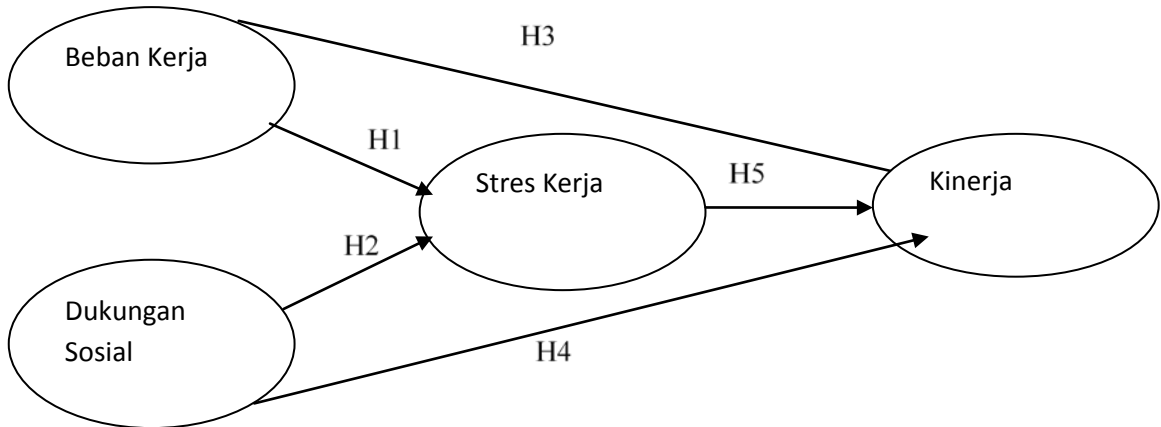
Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berakibat dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, di mana dampak ketidakpuasan memiliki dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres. Menurut penelitian membuktikan bahwa orang ditempatkan dalam pekerjaan, wewenang, tanggung jawab, dan beban kerja sehingga stres dan ketidakpuasan akan mengikat (Cooper dan Marshall 1976).

### 3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur. Rini (2002) mengkategorikan gejala stres ke dalam beberapa aspek, yaitu: (1) beban kerja yang tinggi, (2) tingkat absensi, (3) terlambat masuk kerja, (4) tuntutan/tekanan dari atasan, (5) prestasi dan penurunan produktivitas, (6) ketegangan dan kesalahan, (7) menurunnya kualitas hubungan interpersonal.

## Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 1



Sumber: dikembangkan untuk penelitian ini (2014)

### a. Beban Kerja

Menurut Greenberg dan Baron (2003), beban kerja terjadi ketika karyawan diminta untuk melakukan lebih banyak pekerjaan daripada kapasitas maksimal yang mampu ditanggungnya. Indikator beban kerja terdiri dari:

- banyaknya pekerjaan
- keluhan pasien
- tuntutan untuk merawat pasien
- kurangnya waktu istirahat

### b. Dukungan Sosial

Menurut Parasuraman (1992) dalam Farhati (1996), dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat mereduksi beban yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan dari pasangan hidup yaitu dari suami atau istri dan keluarga lebih berperan pada dukungan emosional. Indikator dukungan sosial terdiri dari:

- sikap peduli dari atasan
- sikap peduli dari rekan kerja
- sikap peduli dari keluarga
- sikap menghargai dari atasan



- sikap menghargai dari rekan kerja
- sikap menghargai dari keluarga
- sikap percaya terhadap atasan
- sikap percaya terhadap rekan kerja
- sikap percaya terhadap keluarga

#### c. Stres Kerja

Menurut Beehr dan Franz (2002) stres adalah suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu. Indikator stres kerja terdiri dari:

- gangguan tidur
- sulit berkonsentrasi
- pola makan berlebihan
- mudah tersinggung

#### d. Kinerja Karyawan

Menurut Dessler (2006) suatu penilaian kinerja bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan di masa lalu terhadap standar kinerjanya. Indikator kinerja karyawan terdiri dari:

- mampu merawat penyakit pasien
- mampu memberikan cairan infus
- mampu melakukan komunikasi dengan pasien
- mampu mengidentifikasi pasien

## **METODOLOGI**

### **Jenis Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian dan tidak melalui media perantara. Data

primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro dan Supomo, 1999). Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari data Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang yang berkaitan dengan tingkat *turnover* karyawan. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Indriantoro dan Supomo, 1999)

Penelitian dilakukan dengan meneliti seluruh populasi yang telah ditentukan. Karena pengambilan sampel dilakukan secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan, yaitu 100 orang perawat di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang, maka teknik pengambilan sampel menggunakan metode *random purposive sampling*. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat minimal jika menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Augusty Ferdinand (2006) menyebutkan bahwa jumlah sampel yang representatif untuk menggunakan teknik analisis SEM adalah 100-200.

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner berupa pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup dibuat dengan menggunakan skala interval, untuk memperoleh data yang jika diolah menunjukkan pengaruh atau hubungan antara variabel.

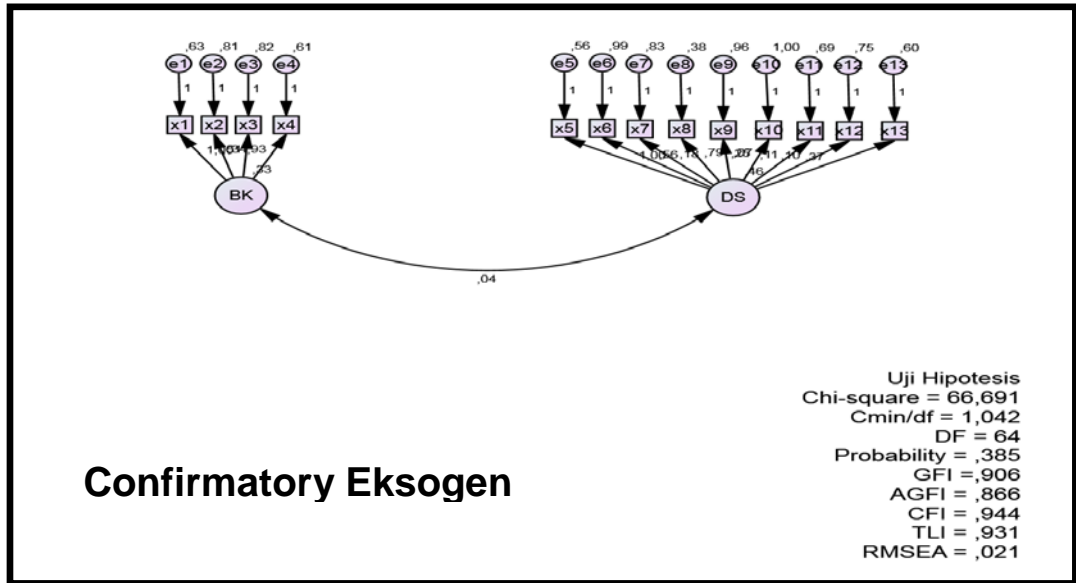
Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan dengan skala penilaian dari 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh). Tanggapan sangat setuju (maksimal) diberi nilai paling besar (10). Dan tanggapan sangat tidak setuju (minimal) diberi nilai yang paling kecil.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Uji Konfirmatori Konstruk Eksogen**

Berikut ini disajikan hasil pengolah uji konfirmatori untuk konstruk eksogen, yaitu beban kerja, dukungan sosial.

**Gambar 2**  
**Konfirmatori Analisis Faktor Eksogen**



Sumber: Data primer diolah 2014

**Tabel 2**  
**Hasil Pengujian Kelayakan Model Konfirmatori Eksogen**

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
Chi-Square	83,675, $X_2$ dengan df=64 $\geq 0.05$	66,691	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,906	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,866	Marginal
TLI	$\geq 0,90$	0,931	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,944	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,021	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,042	Baik

Sumber: Data primer diolah 2014

Hasil pengolahan dalam analisis faktor konfirmatori variabel beban kerja, dukungan sosial menunjukkan bahwa semua kriteria yang digunakan untuk membentuk model penelitian ini telah memenuhi kriteria-kriteria dalam *goodness of fit* (tabel 2). Semua nilai *goodness of fit* yang ditunjukkan pada kolom hasil olah data telah memenuhi sebagian besar syarat dimana nilai-nilai tersebut masuk

dalam rentang nilai persyaratan yang ditunjukkan dalam kolom *cut of value*. Dengan demikian berarti konstruk-konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan sebuah model.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji *Regression Weights* Konfirmatori Analisis Faktor Eksogen**

			<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Label</b>
x1	<---	BK	1.000				
x2	<---	BK	.344	.251	1.369	.171	par_1
x3	<---	BK	.511	.311	1.644	.100	par_2
x4	<---	BK	.935	.462	2.023	.043	par_3
x5	<---	DS	1.000				
x6	<---	DS	.556	.250	2.226	.026	par_4
x7	<---	DS	.180	.176	1.022	.307	par_5
x8	<---	DS	.794	.326	2.437	.015	par_6
x9	<---	DS	.253	.189	1.337	.181	par_7
x10	<---	DS	.067	.191	.348	.728	par_8
x11	<---	DS	.109	.158	.689	.491	par_9
x12	<---	DS	.096	.172	.561	.575	par_10
x13	<---	DS	.372	.183	2.025	.043	par_11

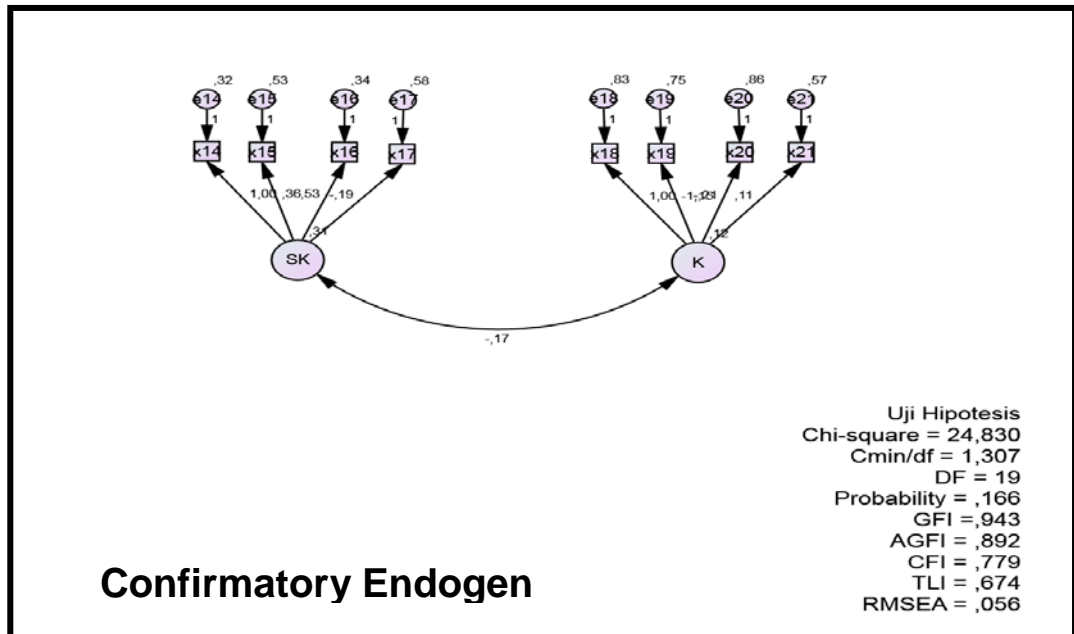
Sumber: Data primer diolah 2014

Dari hasil analisis (tabel 3) untuk indikator dari variable beban kerja, dan dukungan sosial dalam uji konfirmatori analisis faktor eksogen pada penelitian ini, maka dapat dilihat bahwa setiap dimensi dari variabel memiliki nilai *loading factor* atau *regression weight estimate* yang signifikan dengan nilai *critical ratio* sebesar  $\geq 1.96$

#### **b. Uji Konfirmatori Konstruk Endogen**

Berikut ini disajikan hasil pengolah uji konfirmatori untuk konstruk endogen, yaitu stres kerja dan kinerja karyawan.

**Gambar 3**  
**Konfirmatori Analisis Faktor Endogen**



Sumber: Data primer diolah 2014

**Tabel 4**  
**Hasil Pengujian Kelayakan Model Konfirmatori Endogen**

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
Chi-Square	30,143, $X_2$ dengan $df=19 \geq 0.05$	24,830	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,943	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,892	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,674	Marginal
CFI	$\geq 0,95$	0,779	Marginal
RMSEA	$\leq 0,08$	0,056	Marginal
CMIN/DF	$\leq 2,00$	0,166	Baik

Sumber: Data primer diolah 2014

Hasil pengolahan dalam analisis faktor konfirmatori variable stres kerja dan kinerja karyawan, menunjukkan bahwa semua kriteria yang digunakan untuk membentuk model penelitian ini telah memenuhi kriteria-kriteria dalam *goodness of fit* (tabel 4). Semua nilai *goodness of fit* yang ditunjukkan pada kolom hasil

olah data telah memenuhi sebagian besar syarat dimana nilai-nilai tersebut masuk dalam rentang nilai persyaratan yang ditunjukkan dalam kolom *cut of value*. Dengan demikian berarti konstruk-konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan sebuah model.

**Tabel 5**

**Hasil Uji *Regression Weights* Konfirmatori Analisis Faktor Endogen**

			<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Label</b>
x14	<---	SK	1.000				
x15	<---	SK	.364	.240	1.517	.129	par_1
x16	<---	SK	.527	.228	2.310	.021	par_2
x17	<---	SK	-.192	.229	-.837	.403	par_3
x18	<---	K	1.000				
x19	<---	K	-1.148	.632	-1.816	.069	par_4
x20	<---	K	-.206	.433	-.476	.634	par_5
x21	<---	K	.110	.383	.286	.775	par_6

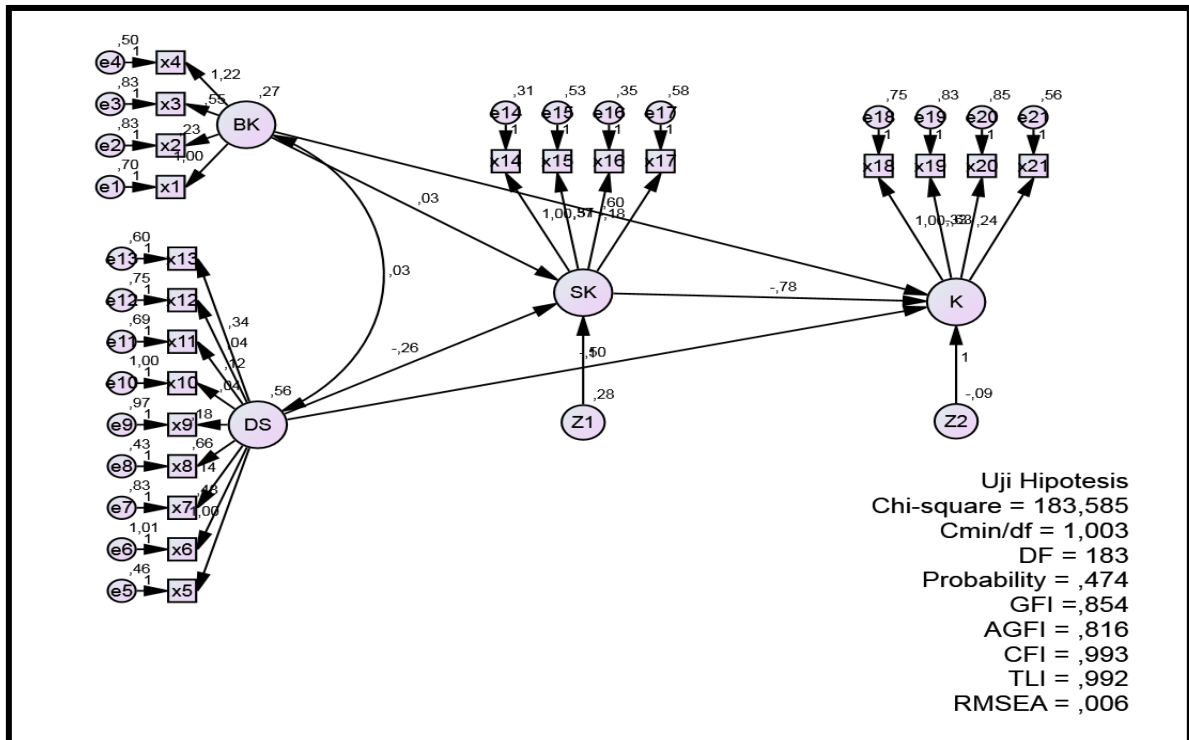
Sumber: Data primer diolah 2014

Dari hasil analisis (tabel 5) untuk indikator dari variable stres kerja dan kinerja karyawan dalam uji konfirmatori analisis faktor endogen pada penelitian ini, maka dapat dilihat bahwa ada dimensi dari variabel memiliki nilai *loading factor* atau *regression weight estimate* yang signifikan dengan nilai *critical ratio* sebesar  $\geq 1,96$ .

**c. *Structural Equation Modeling* (SEM)**

Setelah model dianalisis melalui faktor konfirmatori maka masing-masing indikator dalam model yang *fit* tersebut dapat digunakan untuk mendefinisikan kontrak laten, sehingga full model SEM dapat dianalisis. Hasil pengolahannya dapat dilihat pada gambar 4 dan tabel 6.

**Gambar 4**  
**Full Model Struktural**



Sumber: Data primer yang diolah, 2014

**Tabel 6**  
**Hasil Pengujian Kelayakan Full Model**

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
Chi-Square	215,563 $X_2$ dengan $df=183 \geq 0.05$	183,585	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,854	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,816	Marginal
TLI	$\geq 0,90$	0,992	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,993	Baik
RMSEA	$0,05 \geq RMSEA \leq 0,08$	0,006	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,003	Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Hasil pengolahan dalam analisis faktor konfirmatori terhadap keseluruhan model menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk membentuk

model penelitian ini telah memenuhi kriteria-kriteria dalam *goodness of fit* (tabel 6). Semua nilai *goodness of fit* yang ditunjukkan pada kolom hasil olah data telah memenuhi sebagian besar syarat dimana nilai-nilai tersebut masuk dalam rentang nilai persyaratan yang ditunjukkan dalam kolom *cut of value*. Dengan demikian berarti konstruk-konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan sebuah model.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji *Regression Weights* pada Model Penuh**

			<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Label</b>
SK	<---	BK	.033	.212	.154	.878	par_18
SK	<---	DS	-.259	.130	-1.988	.047	par_19
K	<---	SK	-.780	.348	-2.243	.025	par_20
K	<---	BK	-.599	.268	-2.239	.025	par_21
K	<---	DS	.496	.230	2.157	.031	par_22

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Dari hasil analisis (tabel 7) untuk keseluruhan model dalam uji konfirmatori penelitian ini, maka dapat dilihat bahwa setiap dimensi dari variabel memiliki nilai *loading factor* atau *regression weight estimate* yang signifikan dengan nilai *critical ratio* sebesar  $\geq 1,96$ , namun pada dimensi Beban Kerja (BK) tidak signifikan dibawah  $\geq 1,96$  dengan nilai *critical ratio* 0,154 dengan probabilitas 0,878 (probabilitas signifikan  $< 0.05$ ).

## **KESIMPULAN**

### **Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja**

Parameter estimasi antara beban kerja dengan stres kerja menunjukkan hasil yang tidak signifikan dengan nilai CR sebesar 0,154 dengan probabilitas sebesar 0.878. Oleh karena nilai probabilitas  $> 0.05$  dan nilai CR  $< \pm 1.96$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel stres kerja. Dengan demikian hipotesis 1 dapat ditolak artinya



beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat stres kerja. Dalam penelitian ini terbukti secara statistik

#### **Dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stres kerja**

Parameter estimasi antara dukungan sosial menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR sebesar -1,988 dengan probabilitas sebesar 0,047. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0.05$  dan nilai CR  $> \pm 1.96$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap variabel stres kerja. Dengan demikian hipotesis 2 dapat diterima, artinya dukungan sosial, berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Dalam penelitian ini terbukti secara statistik.

#### **Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.**

Parameter estimasi antara beban kerja menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR sebesar -2,239 dengan probabilitas sebesar 0,025. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0.05$  dan nilai CR  $> \pm 1.96$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis 3 dapat diterima, artinya beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini terbukti secara statistik.

#### **Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.**

Parameter estimasi antara dukungan sosial terhadap kinerja menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR sebesar 2,157 dengan probabilitas sebesar 0,031. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0.05$  dan nilai CR  $> \pm 1.96$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis 4 dapat diterima artinya dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini terbukti secara statistik.

#### **Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.**

Parameter estimasi antara stres kerja terhadap kinerja menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR sebesar -2,243 dengan probabilitas sebesar 0,025. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0.05$  dan nilai CR  $> \pm 1.96$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap variabel kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis 5 dapat diterima artinya stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini terbukti secara statistik.

## Kesimpulan dan Implikasi Manajerial

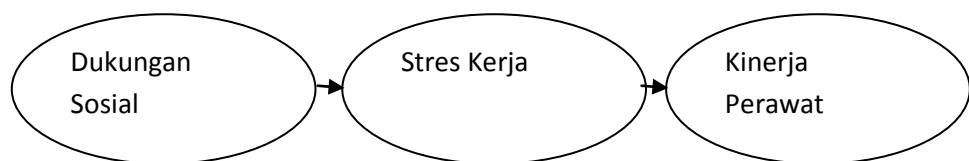
### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis telah menjawab masalah penelitian tersebut yang secara signifikan menghasilkan tiga proses untuk meningkatkan kinerja perawat pada Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang, yaitu:

**Pertama**, kinerja perawat dapat ditingkatkan jika tingkat stres kerja perawat dapat dikurangi dengan cara meningkatkan dukungan sosial yang diberikan pada perawat rumah sakit.

**Gambar 5**

### Meningkatkan Kinerja Perawat – Proses 1

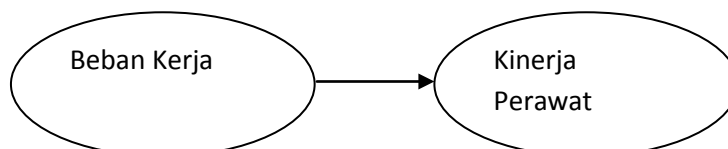


Dengan demikian dukungan sosial terhadap perawat yang meliputi sikap peduli dari atasan, sikap peduli dari rekan kerja, sikap peduli dari keluarga, sikap menghargai dari atasan, sikap menghargai dari rekan kerja, sikap menghargai dari keluarga, sikap percaya terhadap atasan, sikap percaya terhadap rekan kerja, sikap percaya terhadap keluarga pada tingkat yang besar diharapkan dapat mengurangi tingkat stres sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

**Kedua**, kinerja perawat dapat ditingkatkan dengan mengurangi beban kerja secara langsung seperti yang dijelaskan dalam gambar berikut:

**Gambar 6**

### Meningkatkan Kinerja Perawat – Proses 2

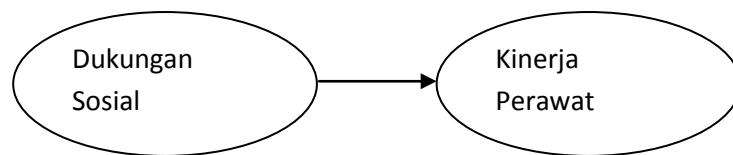


Dengan semakin mengurangi beban kerja perawat seperti terlalu banyaknya pekerjaan, keluhan pasien, tuntutan untuk merawat pasien, dan kurangnya waktu istirahat diharapkan dapat secara langsung meningkatkan kinerja perawat pada perawat Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

**Ketiga**, kinerja perawat dapat ditingkatkan dengan meningkatkan dukungan sosial secara langsung seperti yang dijelaskan dalam gambar berikut :

**Gambar 7**

**Meningkatkan Kinerja Perawat – Proses 3**



Dengan demikian dukungan sosial perawat melalui sikap peduli dari atasan, sikap peduli dari rekan kerja, sikap peduli dari keluarga, sikap menghargai dari atasan, sikap menghargai dari rekan kerja, sikap menghargai dari keluarga, sikap percaya terhadap atasan, sikap percaya terhadap rekan kerja, sikap percaya terhadap keluarga diharapkan dapat meningkatkan kinerja perawat di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

**Implikasi Manajerial**

Beberapa implikasi manajerial yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Pertama**, dukungan sosial merupakan elemen yang penting dalam mengurangi stres kerja guna meningkatkan kinerja perawat yang baik. Oleh karena itu dengan mengurangi tingkat stres kerja perawat melalui dukungan sosial dari semua pihak baik keluarga, teman kantor maupun atasan diharapkan dapat meningkatkan kinerja perawat seiring dengan turunnya tingkat stres kerja. Maka diharapkan manajemen rumah sakit bisa memberikan perhatian lebih kepada para perawat, baik menerima keluhan ataupun duduk bersama membahas permasalahan yang sedang dihadapi baik secara personal maupun umum. Dengan demikian hal tersebut dapat memberikan hal yang positif terhadap perawat karena

telah merasa diperhatikan dengan manajemen dan tidak adanya jarak antara atasan dengan bawahan.

**Kedua**, beban kerja adalah faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menunjang kinerja perawat di sebuah rumah sakit. Dalam penelitian ini perusahaan yang bergerak di dunia kesehatan khususnya rumah sakit memiliki banyak beban kerja yang harus ditanggung oleh para perawat. Faktor penunjang yang terpenting dari sebuah rumah sakit adalah para perawat, karena merekalah yang berhubungan langsung dengan pasien, dokter dan manajemen. Oleh karena itu berikan *job description* yang jelas dan tidak merangkap-rangkap dengan pekerjaan yang lain, kemudian berikan waktu untuk berlibur ataupun berkumpul bersama dengan manajemen dalam kegiatan wisata ataupun hiburan lainnya. Dari hal tersebut maka diharapkan para perawat tidak begitu terbebani dengan beban kerja yang ditanggung.

## DAFTAR PUSTAKA

Anoraga, Panji. 2001. Psikologi Kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Azman Ismail, Shifa Mohd Nor, Zulkifli Yahya, Ungku Azly Ungku Zahar, Yusof Ismail & Ainon Jauhariah Abu Samah. 2013. *Social Support In Job Performance as An Antecedent of Work Intrusion On Family Conflict: Empirical Evidence*. Management, Vol. 18, 2, pp. 37-55.

Beehr, T. A., Farmer, S. J., Glazer, S., Gudanowski, D. M. & Nair, V. N. 2003. *The enigma of social support and occupational stress: Source congruence and gender role effects*. Journal of Occupational Health Behavior, Vol. 8, p. 220-231.

Deeter-Schmelz, D.R. and R. Ramsey. 1997. *Considering Sources and Types of Social Support: A Psychometric Evaluation of the House and Wells (1978) Instrument*, Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol. 27 (1), p. 49-61.

Dessler, Gary. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.

Dolan, Shimon R., Marie R. Van Ameringen, Andre Arsenault. 1992. *Personality, Social Support, and Worker's Stress*. Relations Industrielles. Vol. 47, No. 1.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., Cooper, C. 2008. *A Meta Analysis of Work Demand Stressors and Job Performance: Examining Main and Moderating Effect*. *Personal Psychology*. Summer. Vol. 64 Edisi 2. 227-272.
- Gillies, D., 1996. *Manajemen Keperawatan. Suatu Pendekatan System*. Terjemahan, Bandung.
- Kendall, Elizabeth Ph.D, Patricia Murphy, Veronica O' Neill, Samantha Bursnall. 2000. *Occupational Stress: Factors that Contribute to its Occurrence and Effective Management*. Centre for Human Services Griffith University.
- Kristofer J. Fenlason & Terry A. Beehr. 1994. *Social support and occupational stress: Effects of talking to other*. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 15, Issue 2, p. 157–175.
- Lieke L. ten Brummelhuis & Tanja van der Lippe. 2010. *Effective work-life balance support for various household structures*. Vol. 49, Issue 2, p. 173–193.
- Pareek, Udai . 1983. *Organizational Role Stress Manual*. Ahmedabad: Navin Publications.
- Perrewe, Pamela R. & Daniel C. Ganster. 1989. *The Impact of Job Demands and Behavioural Control on Experienced Job Stress*. *Journal of Organizational Behavior* July 10: 213-219.
- Raeda F. AbuAlRub. 2004. *Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses*. *Journal of Nursing Scholarship*, 36:1, 73-78.
- Veithzal R., Ella Jauvani S. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yoon, Jeongkoo & Jun-Cheol Lim. 1999. *Organizational Support in The Workplace;The Case of Korean Hospital Employee*. *Human Relations*, Vol. 52, No. 7, P. 923-945.
- Yun Iswanto. 1999. *Analisis Hubungan Antara Stres Kerja, Kepribadian, dan Kinerja Manajer Bank*. Universitas Terbuka. Jogjakarta.